

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemunculan bank syariah di Indonesia untuk pertama kali pada tahun 1992 merupakan angin segar bagi masyarakat Indonesia yang menginginkan bertransaksi perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Namun perkembangannya sampai saat ini masih cukup memprihatinkan dilihat dari pangsa pasar yang masih dibawah 5% dari total aset bank secara nasional, padahal disisi lain negara ini mayoritas penduduknya beragama Islam. Masih tertinggal jauh dibandingkan dengan negara tetangga Malaysia yang pangsa pasar bank syariahnya sudah mencapai 20% dari total aset bank secara nasional. Sebuah ironi, namun juga mengandung potensi yang sangat besar.

Sejak tahun 1992 tersebut mulailah diberlakukan suatu *dual banking system*, yaitu perbankan konvensional yang menjalankan operasionalnya dengan sistem bunga berjalan berdampingan dengan perbankan syariah yang dalam operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil. Kebijakan dikotomi seperti ini bisa dimaklumi, sebab sudah bertahun-tahun masyarakat Indonesia terbiasa dengan sistem perbankan konvensional sehingga tidak mudah untuk beralih ke perbankan syariah.

Sebagai sebuah sistem bank yang belum lama lahir, bank syariah tentu saja menjadi sebuah sistem yang baru dikenal oleh masyarakat Indonesia, oleh karena itu dalam penelitian tentang persepsi ini digunakan sebuah model Adopsi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Wahid dan Iswari , 2009, hlm. 76), menurut Rogers lima karakteristik inovasi meliputi keunggulan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diuji cobakan (*trialability*), dan kemampuan untuk diamati (*observability*).

Penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerjasama dengan berbagai lembaga penelitian menghasilkan data yang bisa mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Dalam penelitian ini ada beberapa penelitian yang bisa dijadikan sebagai penelitian pendahuluan. Salah satunya, penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia

bekerjasama dengan Universitas Diponegoro yang meneliti tentang potensi, preferensi dan perilaku masyarakat terhadap bank syariah di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada tahun 2000. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat di Jawa Tengah dan DIY terhadap bank syariah sudah cukup baik, ditandai dengan masyarakat yang sudah mengenal sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah, mereka juga beranggapan bahwa sistem bank syariah dianggap mempunyai keuntungan multi dimensi antara lain keuntungan ekonomi, sosial dan agama. Sebagian besar masyarakat mengaku telah mencoba mencari informasi lebih lanjut berkaitan dengan sistem dan produk bank syariah. Namun belum banyak masyarakat yang berpengalaman menjadi nasabah bank syariah

Selain penelitian diatas, hasil penelitian yang hasilnya tidak jauh berbeda juga dilakukan di Kota Medan. Penelitian dalam bentuk tesis yang dipublikasikan oleh Universitas Sumatera Utara pada tahun 2006 ini meneliti tentang analisis potensi dan preferensi masyarakat terhadap bank syariah di wilayah Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Medan sudah cukup baik persepsinya terhadap bank syariah. Hal ini ditandai dengan hanya sebagian kecil masyarakat saja yang berhubungan dengan bank syariah atas dasar keuntungan relatif yang diberikan oleh pihak bank syariah yang tidak mereka dapatkan di perbankan konvensional. Masyarakat setuju bahwa sistem bank syariah sesuai dengan kondisi masyarakat Indonesia. Selain itu masyarakat juga menganggap bahwa bank syariah mempunyai dimensi yang kompleks, dimana bank syariah terlibat dalam hal yang bersifat sosial, seperti penyaluran pemberian zakat, infaq, dan shadaqah. Masyarakat juga mengakui bahwa informasi mengenai bank syariah baik dalam hal produk bank syariah, sistem bank syariah, prinsip bank syariah dan sosialisasi bank syariah bisa dengan mudah mereka dapatkan.

Persepsi nasabah terhadap bank syariah merupakan topik yang penting untuk diteliti, sebab informasi mengenai karakteristik dan perilaku nasabah terhadap bank syariah merupakan salah satu usaha strategis untuk membangun bank syariah. Nasabah merupakan pengguna jasa dan pelayanan bank syariah itu sendiri, persepsi nasabah akan memberikan pandangan lain tentang sudah baik

atau masih buruknya kinerja bank syariah, jika nasabah sudah baik persepsinya terhadap bank syariah, ini merupakan keuntungan bagi bank syariah dan sekaligus keunggulan yang seharusnya dimiliki oleh bank syariah. Namun jika persepsi nasabah kurang baik, maka akan menjadi masukan yang berarti bagi bank syariah untuk terus meningkatkan kinerjanya kearah yang lebih baik.

Pemilihan subjek penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang utama kota Bandung dilatar belakangi oleh data statistik perbankan syariah tahun 2015, BSM merupakan bank syariah yang memiliki Kantor Cabang (KC) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) terbanyak dibandingkan dengan bank syariah lainnya, yaitu terdiri dari 137 KC dan 510 KCP (Statistik perbankan syariah, Februari 2015). Dengan demikian penulis merasa tertarik untuk membahas permasalahan dengan subjek tersebut. Dari uraian diatas untuk pembahasan lebih jelas akan dibahas dalam uraian berikutnya dan hasil penelitian ini akan penulis susun dalam bentuk skripsi berjudul **“PERSEPSI NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Utama Kota Bandung)”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dirumuskan permasalahan yang akan diteliti dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap bank syariah dilihat dari aspek keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dan triabilitas?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap bank syariah dilihat dari usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diajukan, ada beberapa tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap bank syariah dilihat dari aspek keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dan triabilitas.
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap bank syariah dilihat dari usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai bank syariah. Bagi pihak akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu ekonomi Islam khususnya riset mengenai bank syariah.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi bank syariah agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam segala aspek kearah yang lebih maju.